

Nota de premsa

La Generalitat recull prop de 200.000 valoracions amb l'enquesta massiva de satisfacció ciutadana dels serveis i canals d'atenció

- **El Govern presenta els resultats de la macroenquesta feta de gener a abril per recollir l'opinió ciutadana sobre l'experiència amb els serveis públics**
- **S'han registrat 192.929 valoracions i 3.380 suggeriments de persones que han completat tràmits amb la Generalitat**
- **Els serveis d'atenció presencial i telefònica obtenen les millors puntuacions**
- **Les enquestes revelen quins són els sectors on cal impulsar més millores: l'Àrea Privada i les fitxes de tràmit**
- **Des de finals de juliol, s'ha activat un sistema de valoració a tots els tràmits digitals per recollir l'opinió ciutadana i reforçar el compromís del Govern amb l'escolta activa i la millora continua dels serveis públics**
- **L'enquesta forma part de les actuacions engegades en el marc de la reforma de l'Administració, que aposta per la millora dels serveis públics tenint en compte la veu de la ciutadania**

El Govern ha presentat els primers resultats de l'enquesta massiva de satisfacció ciutadana que ha dut a terme la Generalitat. Es tracta d'un sistema pioner, operatiu entre gener i abril d'aquest any, que forma part del pla de xoc per a la reforma de l'Administració i que situa la ciutadania al centre de l'acció pública. En total, s'han recollit prop de 200.000 valoracions de persones que han completat tràmits a través de canals presencials, telefònics i digitals, una xifra sense precedents que dibuixa amb precisió les prioritats i expectatives de la ciutadania.

Els resultats més destacats són:

-
- Participació ciutadana significativa: A través de l'enviament de SMS i la recollida de respostes a partir de canals diversos com enquestes a pàgines web i la via telefònica, s'han recollit exactament 192.929 respostes i 3.380 propostes i suggeriments.
 - Satisfacció general elevada: La majoria de canals superen els 4,6 punts sobre 5. Destaquen l'atenció presencial, amb cita (4,7) i sense cita (4,8), i l'atenció telefònica del 012 (4,8). A més, el 45% dels usuaris es mostren satisfets i no proposen millores.
 - Satisfacció entre els que completen els tràmits digitals: Pel que fa als formularis de tràmits digitals, els resultats mostren una valoració mitjana elevada, amb un índex de satisfacció de 4,4 sobre 5. Aquesta valoració mitjana correspon només a les persones que han completat el tràmit. Així doncs, cal continuar treballant en les iniciatives de millora de l'experiència ciutadana per facilitar que totes les persones puguin completar les sol·licituds amb èxit. L'enquesta també ha permès identificar tràmits amb una valoració molt positiva (superior a la mitjana) i d'altres amb una valoració més baixa (entre 3 i 3,5). Els principals motius de les valoracions més baixes són la dificultat d'ús (61,54%), els problemes tècnics (53,85%) i els dubtes en l'emplenament (46,15%). Aquestes dades ofereixen una base sòlida per orientar les millores i treballar per garantir una experiència digital més accessible, intuïtiva i satisfactòria.
 - Àrees de millora identificades: Els serveis digitals com l'Àrea Privada (2,97) – l'espai virtual dins l'entorn gencat.cat on fer gestions, tràmits i consultes – i les fitxes de tràmit (3,58) són els menys ben valorats. Aquests resultats posen de manifest la necessitat de redissenyar i millorar aquests espais per facilitar-ne l'ús i garantir una millor experiència.

Malgrat que la mitjana global és bona, l'enquesta permet detectar els àmbits amb puntuacions baixes que són els que es redissenyaran de manera prioritària amb el programa Catgirem, a través de la millora contínua de processos i entrevistes amb persones usuàries.

CANAL	SERVEI	INSTRUMENT DE RECOLLIDA D'OPINIÓ	ÍNDEX DE SATISFACCIÓ (sobre 5)
ATENCIÓ PRESENCIAL	Amb cita prèvia	SMS en un termini màxim d'una setmana després de l'atenció	4,71 – Excel·lent
	Sense cita prèvia (espontanis)	Codi QR disponible a l'oficina (pantalla informativa, taulell, etc.)	4,83 – Excel·lent
	Oficina mòbil	Codi QR disponible després de l'atenció	5 – Excel·lent
	Agents digitals	Codi QR disponible després de l'atenció	4,9 – Excel·lent
ATENCIÓ TELEFÒNICA-TELEMÀTICA	Videoatenció	SMS després de l'atenció	4,9 – Excel·lent
	Atenció 012	Enquesta telefònica després de l'atenció	4,83 – Excel·lent
	Suport a la tramitació digital 012	Enquesta telefònica després de l'atenció	4,79 – Excel·lent
ATENCIÓ DIGITAL	Pàgines web informatives	Enquesta integrada a determinades pàgines web	4,4 – Molt satisfactori
	Formularis de tràmits digitals (enquesta massiva)	SMS en un termini màxim d'una setmana després de l'enviament del formulari	4,36 – Molt satisfactori
	Informació de la fitxa de tràmit	Enquesta integrada al peu de la fitxa de tràmit	3,58 – Millorable
	Àrea privada	Enquesta integrada a l'espai personal del ciutadà	2,97 – Millorable

L'enquesta ha constatat que es disposa d'eines integrades en tots els canals d'atenció que permeten captar la satisfacció de manera contínua i multicanal. Aquest sistema combina formularis contextuais, recollida anònima de dades qualitatives i quantitatives i un conjunt unificat d'indicadors que facilita la comparació entre canals i la presa de decisions basada en dades.

Quant a les respostes qualitatives, destaquen les següents conclusions:

- El temps d'espera a les Oficines d'Atenció Ciutadana (OAC) i al 012 és l'aspecte més criticat, tant per obtenir cita com per ser atès o finalitzar el tràmit. Cal treballar per fer més transparents els terminis, ampliar la disponibilitat de cites i reduir els temps d'espera.
- Organització de l'atenció: cal comunicar de manera més clara que la cita prèvia ja no és obligatòria, tal com ha impulsat el Govern en el marc de les mesures de la reforma de l'Administració. Així mateix, cal facilitar l'accés a la cita prèvia quan el ciutadà la vol demanar, i també l'accés als tràmits en línia.
- L'amabilitat del personal en les atencions a les OAC té un impacte positiu en la valoració global del servei. El bon tracte de la persona que atén té un efecte clarament positiu i pot compensar aspectes menys ben valorats, com ara el temps d'espera. Els comentaris rebuts sobre la professionalitat i amabilitat del personal es tenen en compte per seguir millorant l'experiència de l'atenció.
- Instal·lacions de les oficines: la ciutadania demana millorar algunes condicions de les instal·lacions de les oficines, com el mobiliari, la

climatització i la senyalització. En aquest sentit, el nou model d'atenció ciutadana impulsa una xarxa d'OAC integrades a totes les vegueries amb instal·lacions modernes i a l'alçada de les demandes de la ciutadania.

Un nou model d'atenció ciutadana més proper, accessible i amable

Amb l'objectiu de continuar millorant els serveis públics i l'atenció a les persones, el Govern està desplegant un nou model d'atenció ciutadana per facilitar un accés equitatiu i inclusiu a tot el territori, a través de canals diversos i amb una clara aposta per la presencialitat, sense deixar de banda la innovació digital. L'impuls del nou model tindrà en compte les opinions recollides amb l'enquesta massiva de satisfacció ciutadana.

Els pilars del model són:

- Implantació d'una xarxa troncal **d'Oficines d'Atenció Ciutadana (OAC)** a totes les vegueries on poder fer tots els tràmits sense cita prèvia obligatòria.
- Desplegament de **l'Oficina d'Atenció Ciutadana** mòbil, que arribarà a tenir fins a 5 vehicles en servei el 2026, cobrint més de 80 municipis i zones rurals que no disposen d'oficines presencials.
- Incorporació de **nous agents digitals** per donar suport presencial i acompanyar les persones en les tramitacions a les oficines d'atenció ciutadana.
- Incorporació de nous serveis com **l'Oficina Virtual** amb videoatenció a través del web, els **Punts d'Atenció Personalitzada (PAC)** amb màquines de videoatenció situades a zones sense oficines, o el **nou web Gencat.cat** més accessible i intuïtiu que estarà operatiu el primer trimestre de 2026.

El nou model d'atenció ciutadana aposta per l'atenció omnicanal i trenca barreres tecnològiques, geogràfiques i generacionals. Es tracta que totes les persones, visquin on visquin, tinguin accés als serveis públics amb igualtat de condicions.

Un model en millora contínua: nou sistema de valoració dels tràmits digitals

El nou model d'atenció ciutadana posa l'escolta a la ciutadania al centre i, per això, a més de l'enquesta massiva de satisfacció ciutadana, des de finals de juliol s'ha implantat un nou sistema de valoració per a tots els serveis públics digitals.

L'objectiu és conèixer de primera mà l'opinió de la ciutadania sobre la seva experiència en la tramitació en línia. Ara, els usuaris troben una enquesta de satisfacció al finalitzar qualsevol tràmit digital on valorar aspectes com la facilitat d'ús, possibles problemes tècnics o la facilitat per emplenar-lo i adjuntar-hi documents. A més, també recollirà suggeriment de millora.

Aquesta enquesta s'integrarà als formularis del sistema corporatiu de tramitació, que tenen una mitjana de 43.000 tramitacions setmanals. Els resultats s'analitzaran mensualment perquè les unitats gestores identifiquin els tràmits digitals amb més dificultats d'ús per part de la ciutadania i en prioritzin la millora.

La reforma de l'Administració, una estratègia amb impacte directe en la ciutadania

També amb la voluntat de donar resposta a les demandes de la ciutadania i als suggeriments que s'han fet evidents amb els resultats de la macroenquesta, el Govern ja té en marxa diverses mesures que deriven de l'estratègia de reforma de l'Administració i millora dels serveis públics posada en marxa l'octubre passat.

Des de llavors, l'executiu ha activat mesures com ara el desplegament del nou model d'atenció ciutadana multicanal; l'eliminació de la cita prèvia per garantir el dret a l'atenció presencial; el redisseny dels tràmits digitals; la simplificació i renovació de l'ecosistema web, prevista per al 2026; l'impuls de la comunicació clara per fer l'Administració més entenedora per a totes les persones, o la creació de serveis personalitzats que permetran identificar persones potencialment usuàries a qui oferir determinats tràmits i servei de manera proactiva i amb formularis preemplenats. Aquestes actuacions són només l'inici d'un procés de transformació digital més ampli, on la tecnologia es posa al servei de les persones per fer una Administració més àgil, propera i eficient.

Transformació de més de 170 tràmits en marxa

L'opinió ciutadana recollida a través de l'enquesta es té en compte en el redisseny d'un gruix important dels tràmits amb més impacte que està duent a terme el Govern per agilitzar-los, reduir burocràcia i millorar-ne l'experiència i la satisfacció ciutadana. En concret, fins al juny de l'any que ve s'hauran transformat més de 170 tràmits.

Aquest paquet de tràmits i serveis, presentat fa unes setmanes, inclou tres plans de xoc amb deu tràmits prioritaris de ciutadania, deu d'empresa i onze d'agricultura. Dels de ciutadania, n'hi ha vuit que ja estan en fase avançada de millora i que ja incorporen canvis per reduir els temps de resolució i millorar els procediments, la informació i l'experiència ciutadana. En concret, són els ajuts MOVES III (vehicles elèctrics i punts de recàrrega) i ajuts a renovables en autoconsum i emmagatzematge; l'homologació i convalidació d'estudis estrangers no universitaris; el títol de família monoparental i nombrosa; el reconeixement del grau de discapacitat; el reconeixement de la situació de dependència i de prestació i/o servei; la pensió no contributiva (PNC) per invalidesa o jubilació; la renda garantida de ciutadania i els ajuts a la mobilitat internacional dels estudiants.

Les dades de satisfacció ciutadana, se sumaran a l'Observatori de l'Administració Digital

Els resultats obtinguts a través del nou sistema de valoració ciutadana s'incorporaran a l'Observatori de l'Administració Digital (OAD), el portal que mostra amb transparència l'evolució de la digitalització dels serveis públics de la Generalitat. Aquesta integració permetrà fer un seguiment continuat de la percepció ciutadana sobre l'eficiència, la qualitat i l'accessibilitat dels serveis. El portal incorporarà les valoracions mitjançant gràfics dinàmics que afavoreixen la comprensió pública de com evoluciona l'Administració i quines són les necessitats i expectatives ciutadanes.

Aquesta iniciativa reforça el compromís del Govern amb una administració pública orientada al servei de la ciutadania, que aposta per la millora contínua d'uns serveis públics cada dia més eficients, amables i accessibles.